



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



800 AÑOS

**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

Tesis para optar al grado de Doctor en Derecho en el marco del Programa

Administración, Hacienda y Justicia en el Estado Social

“ACCESO A LA JUSTICIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN ELETRÓNICA”

Autora

Bibiana Beatriz Luz Clara

Directores

Prof. Dr. Lorenzo Bujosa Vadell

Prof. Dr. Federico Bueno de Mata

Salamanca, junio 2020

INDICE

Agradecimientos	3
Índice	4
Abreviaturas	14
Introducción	17
Capítulo 1	25
Acceso a la justicia	26
1.1.1. Evolución del concepto de acceso a la justicia	36
1.1.2. Acceso a la justicia y beneficio de litigar sin gastos	42
1.1.3. Acceso a la justicia y los principios	44
1.1.3.1. Principios del proceso	46
1.1.3.2. Principios del procedimiento	50
1.1.3.2.1. Nuevos principios que podrían adicionarse al proceso	55
1.1.4. Acceso al proceso	57
1.1.5. Acceso a la justicia y acciones en Argentina	64

1.1.6. Acceso a la justicia y acceso a justicia	71
1.1.6.1. Mediación prejudicial obligatoria	76
1.1.7. Acceso a la justicia y procedimiento en línea.	84
1.1.8. La justicia en la era del acceso y la economía colaborativa	86
1.1.9. Repensar el acceso a la justicia en el siglo XXI	90
1.2. La tutela judicial efectiva	97
1.2.1. Derechos que integran la tutela judicial efectiva	104
1.2.2. Contenido de la tutela judicial efectiva	114
1.3. Mecanismos autocompositivos y heterocompositivos de resolución de conflictos	120
1.3.1. Métodos autocompositivos	120
1.3.1.1. La negociación	122
1.3.1.2. La conciliación	125
1.3.1.3. La transacción	127
1.3.1.4. La mediación	128
1.3.1.5. La facilitación	134

1.3.2. Los métodos heterocompositivos	135
1.3.2.1. La jurisdicción	135
1.3.2.2. El arbitraje	137
1.3.2.3. Otros métodos	139
Capítulo 2	147
El conflicto en entorno electrónico	147
2.1. El entorno electrónico	147
2.2. Entorno electrónico y conflictos	150
2.3. Entorno electrónico y multiculturalidad	158
2.4. La multiplicación de las relaciones comerciales en línea	160
2.5. Entorno electrónico y los principios procesales del procedimiento de mediación electrónica	164
2.5.1. La mediación y sus principios	164
2.5.2. Las etapas del procedimiento de mediación electrónica	167
2.5.3. Los principios procesales y su aplicación en la mediación electrónica	167
Capítulo 3	171

Aproximación a los métodos de resolución de conflictos de los ADR a los ODR	171
3.1. Marco histórico	171
3.1.1. En general	171
3.1.2. En Argentina	182
3.2. La aparición de los métodos de resolución de conflictos en línea	189
3.2.1. La negociación en línea	198
3.2.2. El arbitraje electrónico	202
3.2.3. La mediación electrónica	205
3.2.3.1. Criterios generales tecnológicos de diseño	208
3.2.3.2. Criterios de diseño para sistemas de apoyo a la mediación	209
3.2.4. Plataforma electrónica de resolución en línea en materia de consumo	218
3.2.5. Nuevas aplicaciones móviles	222
3.2.6. ODR como tecnología legal de innovación disruptiva	224
3.3. Ventajas y desventajas de los métodos ADR y ODR	226
3.3.1. Ventajas	227

3.3.2. Desventajas de los ODR	230
3.3. 3.. Etapas de desarrollo de los ODR	232
3.4. Hacia un modelo de regulación de la mediación electrónica en Argentina: Propuesta desde el derecho comparado	234
3.4.1. Derecho internacional y marco normativo	237
3.4.2. En Argentina	239
3.4.2.1. Mediación electrónica en el ámbito comunitario	240
3.4.3. Propuesta, oportunidades y desafíos	242
3.4.4. Iniciativas a nivel regional	243
3.4.4.1. Creación de la Red Flamasc	244
Capítulo 4	247
El procedimiento de mediación electrónico	247
4.1. El procedimiento electrónico	247
4.2. Procedimiento de mediación	252
4.3. Procedimiento estándar de mediación electrónico	254
4.4. Las etapas del procedimiento de mediación electrónica	257

4.5. Los principios procesales y su aplicación en la mediación electrónica	268
Capítulo 5	283
El mediador electrónico	
5.1. El concepto de mediador, y sus particulares en la mediación electrónica	284
5.1.1. El concepto de mediador	284
5.2. Principios informadores	292
5.3. El rol del mediador	295
5.4. El mediador en el entorno electrónico	300
5.5. La formación del mediador electrónico	308
5.5.1. Programas de simulación en la formación y entrenamiento de mediadores electrónicos	322
5.5.2 Sistema de enseñanza a través de <i>Design Thinking</i>	325
5.5.3. Trato del mediador con los adultos mayores	327
5.6. Causa de recusación y abstención del mediador. Concepto, causales	328
5.6.1. Concepto, causales	328
5.7. Técnicas de mediación que debe aplicar el mediador.	335

5.7.1. Técnicas utilizadas tanto en la mediación presencial como electrónica.	335
5.7.2. Técnicas específicas del medio electrónico	344
5.8. Estatuto jurídico del mediador electrónico	348
5.8.1. Quienes pueden ser mediadores	349
5.8.2. Requisitos	350
5.8.3. Principios que deberán regir su actuación	353
5.8.4. Responsabilidad del mediador	356
5.9. Estatuto del mediador electrónico	363
5.9.1. Fundamentos	363
Modelo de Estatuto del mediador electrónico	364
5.10. Especial referencia al Mediador 2.0 o Mediador artificial	366
Capítulo 6	371
Las partes en la mediación electrónica	371
6.1. Las partes en la mediación	371
6.1.1. Las partes en la mediación electrónica	377

6.1.2. La tecnología como cuarta parte	379
6.2. Las plataformas virtuales	385
6.2.1. Las plataformas de economía colaborativa	389
6.2.1.1. Las distintas plataformas de economía colaborativa	389
6.2.2. Regulación de las plataformas de economía colaborativa	393
6.3. Plataformas virtuales de resolución de conflictos	397
6.3.1. Protocolo de actuación en las plataformas	400
6.4. Centros y plataformas ODR: la mediación electrónica en la practica	403
6.5. Ventajas y desventajas de las plataformas	408
6.6. Administración y dirección del Centro ODR	409
6.6.1. El administrador del centro virtual / plataforma ODR	409
6.6.1.1. Responsabilidad del administrador	410
6.6.2. El director del centro virtual	410
6.6.2.1. Responsabilidad del director	411
6.6.3. Integración de los neutrales al centro virtual	413

6.6.4. Estructura jurídica del centro ODR	414
6.7. Requisitos legales para la creación y utilización del centro virtual	415
6.7.1. Protección de datos personales y resguardo de la privacidad	416
6.7.1.1. Políticas de privacidad	418
6.7.1.2. Uso de cookies	419
6.7.2. Términos y condiciones del sitio, competencia.	421
6.7.3. Propiedad intelectual: registro, marca, nombre de dominio, propiedad intelectual e industrial	423
6.7.4. Normativa en materia de litigios en línea	427
6.7.5. Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales resultantes de la mediación	430
6.7.6. Guía de Buenas Prácticas para la Mediación electrónica	433
6.7.7. Propuesta de creación de una plataforma Latinoamericana de Resolución electrónica de conflictos.	436
Conclusiones	443
Bibliografía consultada	449
Recursos web	466
Jurisprudencia	471

INTRODUCCIÓN

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en las últimas décadas, están siendo valorados, impulsados por organismos nacionales e internacionales, difundidos, e incorporados a las agendas del sector de la justicia. Se han desarrollado distintas experiencias innovadoras tratando de ampliar el marco de acceso a la justicia. Éste se enfoca como el principal derecho que hace posible el ejercicio de los demás, ya que sin él todos los otros derechos pueden quedar sólo en una mera expectativa.

El acceso a la justicia, afortunadamente, ha evolucionado, de la mano de importantes juristas, que se aplicaron a su estudio y difusión.

El sistema judicial sufre hace tiempo, demoras y escasez de recursos que le han impedido atender ágilmente las necesidades de los justiciables. Esto se hace cada día más visible, en la medida que las exigencias y posibilidades tecnológicas del siglo XXI requieren de un modelo eficaz, para dar respuesta rápida a los conflictos que se producen, ya que las personas, especialmente los nativos digitales, no están dispuestos a esperar los largos tiempos de los tribunales.

Es poco útil que el Estado reconozca formalmente los derechos de los ciudadanos si luego, en la práctica no pueden acceder al sistema de justicia para hacer efectiva su tutela. Por ello, es importante que el esquema de acceso a la justicia, se complete con la existencia de los métodos alternos de resolución de conflictos y se brinde a la ciudadanía, otras opciones que le permitan solucionar sus diferencias, sin tener que pasar por los estrados de un juzgado, máxime si estos métodos son electrónicos, en un mundo donde casi todas nuestras acciones convergen en Internet.

Si quienes se encuentran en disputa, logran resolver sus diferencias de modo conjunto, como ocurre en la mediación, podrán continuar sus relaciones comerciales o sociales, mirando juntas hacia el futuro. Es por ello, que este mecanismo, es el que principalmente se ha implementado, llevándose la mayor parte de los esfuerzos y políticas públicas.

Los acuerdos logrados en mediación, siempre tendrán la tutela judicial efectiva, por medio de la homologación que las partes solicitan al juez, quien revisa los convenios suscritos para asegurar que no se vulneren sus derechos.

Para que todo el proceso de resolución de conflictos se desarrolle de modo legal y adecuado, es fundamental la formación de quienes lo deben llevar a cabo, que permita dar contención a las partes y guiarlas de modo efectivo hacia la solución de sus diferencias, mediante las técnicas apropiadas aplicadas en el momento preciso. Todo esto requiere preparación, capacitación y actualización permanente, y la utilización de mecanismos propios de la era digital. De otro modo muchos de los litigios que se producen en el entorno electrónico quedarán sin resolver, sumando insatisfacción y potenciales nuevos conflictos.

El comercio, las actividades en las redes sociales, la enseñanza, ocurren en el entorno electrónico, por medio de plataformas que facilitan las interacciones y conectan usuarios entre sí para satisfacer sus necesidades. Debemos comprender esta dinámica y sus características tan especiales, para brindar un servicio de resolución de conflictos acorde a sus requerimientos.

La innovación y la investigación para lograr nuevos desarrollos, totalmente disruptivos, dominan este tiempo. La informática es transversal a todo, incluyendo los servicios de justicia, que requieren modernización y virtualización. Pero estos modelos ágiles, no están exentos de peligros, por lo que debe cuidarse la seguridad de nuestros datos y su confidencialidad, ya que podrían ser accedidos fácilmente por terceros no autorizados, provocando daños y pérdidas. La utilización de sistemas de encriptación, permitirá resguardarlos de ataques y otras intromisiones no queridas, brindando confianza al sistema.

Si los conflictos ocurren en el entorno electrónico, debemos darles soluciones en el mismo ámbito. Los nativos digitales no aceptarán otra opción, y mucho menos si se trata de servicios lentos, burocráticos y de alto costo. Esto adquiere relevancia desde el punto de vista social, profesional, comercial, y cultural, como consecuencia de sus habilidades en el uso cotidiano de las tecnologías. Esta generación de *millennials* con identidad propia, ya ha comenzado a ocupar puestos laborales, y

hacia 2030 accederán también a los puestos de poder. Observemos la realidad en la que nos encontramos inmersos y cambiemos lo que ya no se adapta a esta sociedad digital, dejando espacio a lo nuevo. Pero, hagámoslo, en base al análisis, buscando las mejores opciones para crear un mundo más pacífico y justo. Colaboremos al cumplimiento de la agenda que para estos próximos diez años desarrolla las Naciones Unidas, buscando la integración y la mejora de la sociedad en todos los niveles.

Si bien los mecanismos ADR son conocidos desde hace tiempo, se ha producido la aparición de una nueva versión tecnológica, los ODR, que permiten resolver los conflictos a través de la negociación, la mediación y el arbitraje en línea, entre otros. Existen muchas variantes que se analizarán, pero pondremos foco en la mediación electrónica, para determinar si es el mecanismo más apropiado para brindar soluciones en línea, contemplando sus posibilidades de un mayor desarrollo.

La gestión de conflictos es una actividad profesionalizada, y en avance, con una identidad que la caracteriza. Requiere una formación específica y permanente, por ello los ODR y en especial la mediación electrónica, se han transformado en una temática clave en nuestros días.

Desde las universidades, y otras instituciones dedicadas a la resolución de conflictos, cámaras de comercio y colegios profesionales, se desarrollan programas de formación, que contribuyen tanto a la legitimación científica de la actividad mediadora, como a su avance.

La mediación es un área que se encuentra fuertemente especializada. Se organizan congresos científicos, se publican artículos y trabajos de investigación en revistas, y se organizan programas de máster.

Nos encontramos en un momento muy especial, frente al desarrollo de una nueva disciplina, perteneciente al ámbito de las ciencias jurídicas y sociales, que se ha transformado en un elemento de enorme valor para nuestra sociedad, y para la adecuada convivencia, tanto en el entorno presencial como electrónico. Su importancia radica, en la posibilidad de las partes de gestionar y solucionar sus problemas, de acuerdo su libre voluntad, obteniendo de este modo procedimientos más eficaces.

Es necesario el estudio de las implicancias que tienen los conflictos en el entorno electrónico y las posibilidades de darles rápida y efectiva solución. De otro modo, quedarían sin resolver vulnerando los derechos de los afectados. Cuando las partes se encuentran en distintos países, los altos costos, las demoras, los problemas de jurisdicción y de traslados, es posible que los hagan desistir de ejercer sus legítimos derechos, desanimados por el cúmulo de inconvenientes.

Los mecanismos ODR avanzan rápidamente para brindar solución en un marco acorde al entorno en el que se generaron. Se apoyan en la ayuda de la tecnología, que permite llegar mediante sistemas electrónicos a lugares impensados, permitiendo conectar a las partes en tiempo real para gestionar sus reclamos y actuar virtual y cómodamente desde su casa u oficina.

Las tecnologías, permiten un importante número de acciones, aunque es factible que las posibilidades se incrementen exponencialmente, dado que son disruptivas. Aparece una nueva modalidad de pronto, que lo cambia todo, basada en la permanente investigación y desarrollo de nuevas aplicaciones y metodologías.

El enfoque metodológico que se utiliza en la presente tesis, es cualitativo tratando el tema desde una perspectiva holística y subjetiva. Se pone el foco en el acceso a la justicia y como ampliar su base; en el mediador, las partes y la tecnología utilizada, describiendo y analizando las posibilidades actuales y mirando hacia el futuro.

El método de investigación es sistemático jurídico, pues se ordenan los conocimientos sobre ODR, y en especial tomando a la mediación electrónica en forma integral, para conocer y comprender sus alcances dentro del ordenamiento jurídico.

La investigación es documental ya que se basa en el estudio de doctrina, legislación y jurisprudencia que ha sido analizada, en busca de las diferencias entre acceder a la justicia, mediante el proceso, los ADR y los ODR, es decir en todas las variantes que permitan al ciudadano una satisfacción a sus derechos, en especial, en momentos donde una gran parte de las interacciones de nuestra sociedad del siglo XXI, suceden en el entorno electrónico. Sabiendo que no podemos quedarnos sólo con la

teoría, la que, he obtenido de la consulta de distintos autores de la especialidad y otros documentos informativos, sino que la práctica ocupa un lugar fundamental en toda formación, he participado en diferentes proyectos de investigación para poder conocer más sobre el tema de la resolución de conflictos. Así integré en 2015 el Proyecto Internacional CREC “Creación de centros de resolución electrónica de conflictos”, de la Universidad FASTA, en conjunto con UNIANDES de Ecuador, como directora e investigadora, advirtiendo sobre la necesidad de creación de estos centros y determinando las pautas mínimas para ello. Luego en 2017 y hasta 2019, ya saliendo de mi ciudad, integré el grupo de investigación de la Universidad Católica de Salta, con el Proyecto “Aplicación de tecnologías semánticas a la forensia digital en IoT”, con la mira puesta en la prueba de peritos necesaria para la investigación en los conflictos provocados en el uso de Internet de las Cosas. Actualmente integro y dirijo el Proyecto “Abogacía digital” en Universidad FASTA, investigando sobre la transformación de la profesión de abogado a través de la implementación del despacho virtual, una nueva forma de ejercer la profesión por medios telemáticos, que sin duda tendrá incidencia en la mediación.

Agradezco especialmente a Fernando Martin Diz, y a Federico Bueno de Mata, el honor de que me invitaran a dictar la clase de cierre de la Maestría en Mediación de la Universidad de Salamanca, en 2019, experiencia muy enriquecedora.

En noviembre de 2019, fui invitada por el Órgano Judicial de Panamá, por intermedio de la Directora Nacional de Medios de Resolución de Conflictos, de ese país, Lic. Zionet Silva, a quien agradezco enormemente, a disertar en el curso de Resolución de Conflictos, auspiciado por CNUDMI, para exponer sobre los métodos ODR, experiencia que me permitió conocer la situación en ese país, y proponer algunos cambios.

A todo esto, he sumado el análisis desde mi propia práctica profesional como mediadora prejudicial, y como abogada asesorando a clientes en las mediaciones, pudiendo ver la praxis desde dos puntos diferentes. Esto incluye la utilización del sistema informático “Mediare” desde el año 2012, donde comenzó el sistema de mediación prejudicial en la provincia de Buenos Aires. Con relación a dicho sistema

participé como investigadora en el Proyecto de investigación sobre “Sistema informático Mediare”, realizado para la Fundación para la Ciencias Jurídicas y Sociales (CIJUSO) de la provincia, proponiendo algunos cambios para la mejora del sistema, que han sido tenidos en cuenta y materializados, aunque aún no todos.

Con la finalidad de tomar mayor conocimiento del estado de la enseñanza sobre resolución de conflictos en las carreras de abogacía en Argentina, acepté la propuesta de trabajar para la Comisión Nacional de Educación (CONEAU) como evaluadora de carreras de grado y Maestrías. Esto me ha permitido ver con agrado que la mayoría de las carreras han incorporado la asignatura “Resolución de conflictos”, aunque faltan maestrías que integren el conocimiento de resolución electrónica.

Finalmente realicé la capacitación de Ciber mediador, dictada por ODR Latinoamérica, que ha creado el Registro de Ciber mediadores, que integro.

Todo lo apuntado me ha ayudado en la investigación del tema de tesis, desde la parte práctica que considero fundamental para el normal desempeño de la mediación electrónica, y sin la cual faltaría uno de los pilares indispensables para quien quiera ser un buen mediador.

La Tesis tiene una hipótesis principal:

¿La mediación electrónica, es el método más adecuado para resolver los conflictos que se producen en el entorno electrónico?

Hipótesis secundarias:

1) ¿Qué características tendrían que tener quienes lleven adelante la mediación electrónica?

2) ¿Qué determina la eficacia de la mediación electrónica como sistema de resolución de conflictos?

3) ¿Por qué debemos determinar las funciones y responsabilidades del mediador?

4) ¿Es la mediación electrónica una subespecie dentro de la mediación?

5) ¿Son las plataformas electrónicas, la base necesaria para el desarrollo de la resolución de conflictos en el entorno electrónico?

6) ¿Hoy la tecnología es disruptiva y los negocios electrónicos cambian rápidamente, se requeriría también un método disruptivo para atender dichos conflictos?

7) ¿Se requiere un protocolo de buenas prácticas para acceder a la justicia por Internet?

La investigación está desarrollada en seis capítulos, que se eslabonan del siguiente modo:

El primer capítulo pretende dar a conocer el estado actual del acceso a la justicia, en sus distintas variantes, y los avances que se han producido en los últimos años, tanto a nivel local como internacional. Se refiere en su segunda parte, a la tutela judicial efectiva, y la necesidad de su cumplimiento para resguardar los derechos de los ciudadanos, y los principios fundamentales del proceso. En su parte final se describen los métodos autocompositivos y hetero compositivos, su aplicación y modelos, tanto en lo que hace a los presenciales tradicionales (ADR), como los que se desarrollan en línea (ODR).

El segundo capítulo nos lleva al análisis del entorno electrónico y los conflictos que allí se producen, su dinámica y necesidades específicas de resolución.

El tercer capítulo evoca la historia y desarrollo de los métodos alternativos de resolución, desde los inicios hasta nuestros días, agregando una perspectiva de lo que puede ocurrir en los próximos años, basada en la evolución tecnológica creciente.

El capítulo cuarto se refiere al procedimiento electrónico de mediación, sus etapas, desarrollo y principios.

En el quinto capítulo se analiza la figura del mediador electrónico, para luego tratar su estatuto, formación, técnicas, responsabilidades, a fin de lograr un procedimiento de mediación fundado en el derecho y en el debido proceso, para no

sufrir indefensión en la mediación, atendiendo a sus principios, régimen legal y reglas de ética.

El sexto capítulo, trata de las partes en la mediación electrónica, la incidencia de la tecnología, y su carácter como cuarta parte necesaria. Analizamos los requerimientos y estructura de los centros y plataformas electrónicos de resolución de conflictos en línea, y de quienes los administran y dirigen, brindando recomendaciones para los que puedan crearse. Indicamos una guía de buenas prácticas en la mediación electrónica, y finalmente realizamos una propuesta de creación, de una plataforma latinoamericana de resolución electrónica de conflictos.

Es decir, el presente trabajo pretende ilustrar, sobre cuál es el estado del arte, para luego enfocarnos en la mediación electrónica, sus partes, en especial el mediador, elaborando un estatuto del mediador electrónico, que contemple los requisitos principales a tener en cuenta, y su adecuada formación, finalizando con el análisis de los centros y plataformas virtuales, y sus requerimientos, pues por su intermedio, los neutrales desarrollan sus tareas. Se analizan las distintas clases de plataformas, y centros virtuales, sus condiciones y las funciones y responsabilidades de quienes intervienen en ellas.

Se trata de visualizar hacia donde nos dirigimos en materia de resolución electrónica de conflictos, buscando la mejora continua de la actividad, su profesionalización, en especial en beneficio de los justiciables, con la finalidad de permitir ampliar la base de un efectivo acceso a la justicia al alcance de todos, sin importar donde se encuentren, ni la relevancia o el monto de su asunto.

CONCLUSIONES

Llegados al final de este trabajo y luego del análisis realizado, llegamos a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: La justicia tradicional debe actualizarse, renovarse y adaptarse a las necesidades del siglo XXI, no sólo mediante la implantación del procedimiento electrónico, cosa que ya ocurre en muchos países, sino también volcándose a la implementación de plataformas de acceso para los usuarios del servicio de justicia. Facilitando información en línea sobre los derechos y posibilidades frente a las búsquedas que realizan los justiciables, brindando orientación legal que incluya los métodos de resolución conflictos ADR/ODR. Aun son necesarias políticas públicas para favorecer el mayor desarrollo y difusión de los métodos ODR entre la población, así como las ventajas que pueden implicar para los posibles usuarios. Se evitaría así que muchas personas comentan errores o sean engañadas en sus expectativas de éxito

SEGUNDA: La utilización de los mecanismos ODR, en especial la evaluación, facilitación y mediación electrónicas, por medio de una plataforma estatal perteneciente al Poder Judicial, podría contribuir al mejor diagnóstico de los casos y su derivación, dejando espacio a los jueces para la atención de litigios complejos que requieran mayor dedicación. Algunos procesos rutinarios y repetitivos en los tribunales, podrían automatizarse, dadas sus características, con lo cual se brindaría una respuesta más rápida y efectiva.

TERCERA: Dentro de los métodos ODR la mediación electrónica, es uno de los más promisorios en cuanto a la resolución de disputas en línea, ya que promueve la rápida, segura y ágil toma de decisiones de las partes, a quienes empodera para que, ellas mismas puedan resolver sus diferencias. La celeridad que la caracteriza, es un factor de relevancia, pues impide que el conflicto siga escalando, durante las demoras y tiempos muertos, que son elementos que suelen generar tensión en las partes y no favorecen la negociación.

CUARTA: La mediación electrónica facilita la interacción entre las partes que se encuentran en lugares distantes. Aun cuando este no fuera el caso, tienen más tiempo para reflexionar y luego dar respuesta, sobre todo cuando la comunicación es asincrónica, impidiendo las escaladas de conflicto, y las decisiones apresuradas.

QUINTA: La mediación electrónica permite ampliar la base de acceso a la justicia, brindando nuevas posibilidades mediante el procedimiento electrónico, a quienes de otro modo jamás llegarían a presentar sus reclamos, por la distancia, los altos costos, el desconocimiento de sus derechos, y las dificultades de llevar los reclamos ocurridos en el entorno electrónico a la justicia tradicional cuyos tiempos y formalidades, son muy diferentes, y pensados para una época, que va quedando atrás.

SEXTA: La mediación brinda contención, y permite mantener la vinculación entre las partes, para que luego de resuelto el conflicto, sigan con sus relaciones comerciales o sociales y puedan mirar juntas hacia el futuro, lo que implica un plus de beneficio, que otros sistemas no aportan. Las características propias de la mediación electrónica, entre ellas, la voluntariedad y la confidencialidad, permiten mantener en privado la cuestión que aqueja a las partes, evitando comentarios que puedan dañar su reputación, tan importante hoy en las redes.

SEPTIMA: Reconocemos la existencia de una cuarta parte en la mediación electrónica, la tecnología, que juega un rol fundamental para el desarrollo de los ODR en general, y de la mediación en particular, facilitando las tramitaciones y brindando cada vez más opciones, sin importar las condiciones de espacio y tiempo. Se observa el aumento del número de plataformas y centros de ODR, en los últimos años. Es una opción elegida por los justiciables en el entorno electrónico, pues permite dar respuesta a sus necesidades de modo flexible, accesible desde cualquier lugar y momento, con un mínimo de formalidad, y a bajo costo, lo que aumenta su eficacia. Estas características, pueden lograr la disminución de la cantidad de conflictos sin resolver, que hasta ahora observábamos, por el desánimo ante los altos costos, y las demoras, a los que se suman los problemas de jurisdicción.

OCTAVA: En la mediación electrónica, lo importante, es la voluntad manifestada de las partes de resolver su conflicto por este medio, en tanto, no esté

comprometido el orden público, causa que la inhabilitaría para entender en el asunto. Prioriza la autonomía de la voluntad y la autogestión de los conflictos, que requiere nuestra sociedad actual.

NOVENA: No creemos que la mediación electrónica sea una subespecie de la mediación, sino que, por el contrario, consideramos que supera sus límites, ampliando su marco de posibilidades, haciendo desaparecer las distancias y sus inconvenientes, brindando a través de la tecnología opciones nuevas y eficaces.

Las plataformas, cumplen un rol fundamental, ante los conflictos del siglo XXI, dadas las características de la economía colaborativa en la que nos encontramos inmersos, cubriendo un espacio que antes daba lugar a la insatisfacción y la desatención de los reclamos de escaso monto, que rara vez podían llegar a los tribunales. Pueden ser utilizadas tanto para los que se producen en el entorno electrónico, como para los que han nacido fuera de él, pero en los cuáles, las partes consideran que resolverlo mediante un centro virtual, es una opción adecuada para obtener pronta satisfacción.

DECIMA: Consideramos que quien quiera ser mediador electrónico, debe sumar un plus de habilidades que exigen fuerte capacitación. Su formación requiere más conocimientos, competencias y permanente actualización, vinculada a la utilización de las herramientas informáticas que se desarrollan velozmente, a fin de incorporarlas en su labor. Por ello debe fijarse una cantidad mínima de 30 horas anuales como capacitación continua. Su responsabilidad también aumenta, pues requiere la adecuada preparación de las partes, siendo su guía en el procedimiento electrónico, para que puedan ejercer debidamente sus derechos, garantizando los principios fundamentales de la mediación y del debido proceso.

DECIMO PRIMERA: Nos encontramos en un momento de consolidación de la actividad mediadora, como una nueva disciplina, en su legitimación científica, en el ámbito de las ciencias sociales, y tendiente a su profesionalización. Por ello deben incrementarse los esfuerzos en la profundización de su estudio, la investigación y la difusión, para lograr su expansión.

DECIMO SEGUNDA: Si bien desde la universidad se desarrollan programas específicos de mediación mediante masters, congresos, y cursos, es necesario seguir profundizando aquellos que hacen a la práctica de la mediación electrónica, que aún son escasos, mediante programas específicos que incluyan simulación de casos y actividades en plataformas virtuales para brindar mayor cantidad de horas de práctica en la formación de los ciber mediadores.

DECIMO TERCERA: Que las revistas y bibliografía específica contribuye a la expansión de los métodos ODR, a su difusión y conocimiento por parte de los profesionales y de la población en general, a fin de que cuenten con información suficiente para elegirlos en caso de tener que efectuar una reclamación, pero que aún son escasos en idioma español, encontrándose la mayoría en inglés.

DECIMO CUARTA: El procedimiento de mediación siempre aportará un beneficio. Cada acuerdo formalizado, es un triunfo para el mediador y un logro para las partes que lo han decidido y llevado a cabo, pero aún si no se logra, se habrá reinstalado o mejorado el diálogo manteniendo la relación, y facilitando el entendimiento a futuro.

DECIMO QUINTA: Asegurar la identidad digital de los usuarios del sistema, es fundamental para evitar la suposición de identidad a la hora de comparecer virtualmente en una mediación, por ello deberá contarse con claves de acceso y contraseñas seguras que permitan validar a los usuarios registrados en la plataforma. Los mecanismos de seguridad para proteger la documentación, e información que brindan las partes, es fundamental para crear confianza en línea. Consideramos que, para ello, todos los datos deben guardarse encriptados.

DECIMO SEXTA: La tecnología avanza en progresión geométrica, lo que provoca cambios bruscos. Es disruptiva, y nos presenta opciones impensadas hace no mucho tiempo atrás. Por ello, pensamos que tal vez, dentro de poco tiempo, puedan implementarse nuevas formas de ejercer esta noble tarea de resolver los conflictos, con alguna modalidad o aplicación innovadora, pues los cambios se suceden, uno tras otro, sin pausa, y velozmente. Lo que siempre debe prevalecer, son las pautas de actuación de los neutrales, quienes van a ayudar a las partes a resolver su conflicto, pues de la

manera que sea, presencial o virtual, con aplicaciones o sin ellas, la ética, la capacitación, y el resguardo de los principios rectores, debe ser una constante al momento de referirse a un método ODR. Es por esto, que esbozamos también en uno de los capítulos el Estatuto del Mediador Electrónico.

DECIMO SEPTIMA: Que no encontramos un límite a los ODR. Podemos estimar su crecimiento sostenido en los próximos años, cubriendo una importante gama de tareas, tanto en el ámbito privado como estatal, utilizando distintas posibilidades tecnológicas como *Blockchain* para brindar mayor seguridad y cumplimiento. La utilización de Inteligencia Artificial puede brindar muchas oportunidades de automatizar funciones sencillas para facilitar las tareas, aunque consideramos que no va a reemplazar al mediador electrónico, cuyas técnicas y estrategias para conducir a las partes hacia el diálogo fructífero son difíciles de emular, pero si pensamos que complementará su tarea.

DECIMO OCTAVA: Que la Convención de Singapur, ha sido un paso fundamental en el avance de la mediación electrónica, pues facilita la ejecución de los acuerdos formulados en mediación electrónica internacional, situación que hasta la sanción de la misma provocaba marcada incertidumbre.

DECIMO NOVENA: A través de la mediación electrónica podemos seguir afianzando la idea de justicia, dando a cada uno lo suyo, con lo cual, la sociedad toda se encamina hacia la cultura de paz y las buenas relaciones entre las personas, en un mundo que ya no necesita más violencia. El mediador, ayudando a cerrar acuerdos favorece, la plena vigencia y tutela efectiva de los derechos, garantizando el acceso a la justicia de los ciudadanos, contribuyendo con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, que propone sociedades pacíficas e inclusivas.

VIGESIMA: Se propone una guía de buenas prácticas en la mediación electrónica, entendida para el mejor desempeño de las tareas, procurando la solución pacífica de los conflictos y el acceso a justicia. Se agrega un modelo de Estatuto del mediador electrónico, contemplando los puntos principales a tener en cuenta para su actuación.

VIGESIMO PRIMERA: Finalmente proponemos la creación de una plataforma de ODR a nivel regional en Latinoamérica, que permita resolver las cuestiones que se presenten en la región de un modo sencillo y efectivo, entre personas con identidades y pautas culturales más cercanas. Sabemos, que esto no es tarea fácil, pues se necesita decisión en altos niveles, pero creemos que hay que intentarlo, y proponerlo es ya dar el primer paso. El conjunto de voluntades, que quieran involucrarse en lograr desarrollar la cultura de paz, hará el resto.

VIGESIMO SEGUNDA: me toca cerrar esta tesis en plena pandemia, en momentos donde lo virtual ha adquirido total relevancia, permitiendo que sólo aquellas actividades que han previsto su virtualización puedan seguir llevándose a cabo. Considero que esta es la mejor lección que la vida nos da para apurar el paso, y extender la enseñanza y práctica de la mediación electrónica, como un medio de resolver los innumerables conflictos que la situación de aislamiento social está produciendo y producirá tanto en lo económico como en lo social. Conflictos que deberán ser resueltos rápidamente para evitar profundizar la crisis ya existente. La mediación electrónica es una herramienta que contribuye a la pacificación y creo que debemos utilizarla.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Abdel Whahab, Mohamed S., Katsh, Ethan, Rainey, Daniel, “*Online dispute resolution: Theory and Practice. A treatise on technology and dispute resolution*”. Eleven International Publishing, The Hague, 2012.

ADICAE “La plataforma ODR: *¿Un mecanismo al alcance de todos los consumidores?* Adicae, España 2016.

Aftalión E. García Olano, F.; Vilanova J. “*Introducción al Derecho*”, La Ley 1967.

Alcalá Zamora y Castillo, Niceto, “*Proceso, autocomposición y autodefensa*” Universidad Autónoma de México, 1991.

Alexy, Robert. “*Teoría de los derechos fundamentales*” Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1995.

Alvarado Velloso, Adolfo. “*Introducción al estudio del Derecho Procesal*”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 1997.

Álvarez Sáez, Hugo. “La indispensable transdisciplinariedad entre Ciencia, Tecnología y Justicia en la Sociedad del Conocimiento” “*Temas de Derecho Informático*”, Argenjus, Buenos Aires, 2020

Álzate Sáez de Heredia, Ramón y Vásquez de Castro, Eduardo “*Resolución de disputas en línea: Las claves de la mediación electrónica*”, Reus España 2013.

Amor, Iab, “*Online arbitration in Theory and in Practice*”, Cambridge Scholars Publishing, U.K. 2019.

Armenta Deu, Teresa, “La legitimación en las acciones colectivas” “Tutela de los derechos e intereses colectivos en la justicia del siglo XXI” Montesinos García, Ana, Dir. Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.

Ayarza, Soledad, “Algunas exigencias procesales de la tutela judicial efectiva”, “*Nuevas Herramientas Procesales T. I,*” Dir. Peyrano Jorge. Rubinza Culzoni, Buenos Aires, 2013.

Azevedo, Rodrigo, “Solução alternativa de litígios_em meios digitais: Êxitos desafios atuais no âmbito dos nomes de domínio”: “*Temas de Mediação e arbitragem II*” Coord. Nascimbeni, A. Duque Bertasi, M. Borges Ranzolin, R *Lex Produtos Jurídicos*, São Paulo, 2018.

Barona Vilar, Silvia. “Retrato de la justicia civil en el siglo XXI: ¿caos o una nueva estrella fugaz?” *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, No. 25, Santa Cruz de la Sierra, 2018.

Barona Vilar, Silvia, “De cómo la incorporación de las ADR convierte el Derecho Procesal en derecho de los medios de tutela del ciudadano”. “*El derecho procesal español del siglo XX a golpe de tango*”. Gómez Colomer, Barona Vilar y Calderón Cuadrado, Dir. Tirant lo Blanch, 2020.

Barral Viñals, Inmaculada, “La plataforma de Resolución de litigios en línea de la UE y la Entidades de Resolución/Mediación Acreditadas: ¿Mucho ruido y pocas nueces? García Villaluenga, Leticia, Dir. “*Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*”, Reus, Madrid, 2018.

Barrio, Andrés Moisés, Dir. “*Legal Tech: La Transformación Digital de la Abogacía*”, La Ley, Madrid, 2019.

Belsito Cecilia y Caporale Andrés, “*Tutela Judicial Efectiva*”, Nova Tesis, Rosario, 2000.

Benda, Mainhofer, Vogel, Hesse, Heyde, “*Manual de Derecho Constitucional*”, Marcial Pons, Madrid, 2001.

Bidart Campos, German, “*Derecho de amparo*” Ediar Buenos Aires, 1961.

Bielsa Rafael,” *Derecho Administrativo*” T.I. Depalma Buenos Aires 1964

Bilinkis, Santiago, “*Guía para sobrevivir al presente: atrapados en la era digital*” Sudamericana, Buenos Aires, 2019.

Bonet Navarro, A. “Proceso civil y mediación”, “*Mediación y tutela judicial efectiva: Justicia del siglo XXI*” Dir. Argudo Periz J. Reus, Madrid 2019

Botsman, Rachel, & Rogers, Roo, “*What’s mine in yours: the rise of collaborative consumption*” Harper Collins, New York, 2010.

Bueno de Mata, Federico, “*Prueba electrónica y Proceso 2.0*” Tirant Lo Blanch, Valencia, 2014.

Bueno de Mata, Federico, “Legal Feasibility and Minimum Content of an Electronic Mediation Platform in the European Union”. “*Electronic Mediation: a comparative perspective*” Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Bueno de Mata, Federico, “Proposal for the Regulation of an Online Dispute Resolution Platform within the Scope of the European Union”, *“Electronic Mediation and E-Mediator: Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Bueno de Mata, Federico.: “Big Data Judicial e IA: próximos desafíos del derecho procesal en la sociedad de la información” *“La Globalización del Derecho Procesal”* Fontestad Portalés, Leticia. Dir. Tirant lo Blanch, Valencia, 2020,

Bujosa Vadell, Lorenzo, “Electronic Mediation from a European Perspective” *“Electronic Mediation: a comparative perspective”* Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Bujosa Vadell, Lorenzo, “Procedure: Proposals and Recommendations” *Electronic Mediation and E-Mediator: Proposal for the European Union*”, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Calamandrei, Piero, *“Proceso y democracia”*, EJE, Buenos.Aires.1960

Calamandrei, Piero, *Instituciones de Derecho Procesal Civil*”, EJE, Buenos Aires, 1970

Camelino, María Cristina, “Nuevas habilidades en las capacitaciones para mediadores” en *“Anuario de la Revista de Negociación, Mediación, Conciliación y Métodos RAD”* T.5 IJ Editores Buenos Aires 2018

Canessa, Romina, *“Recommendations for the improvement of personal elements in the process of electronic mediation in cross- border civil and commercial matters in the E.U.”*” *Electronic Mediation and E- Mediator: Proposal for the European Union*” Emedeu Projet, Dir. Bujosa Vadell, L. Comares, Granada, 2016

Cappelletti, Mauro – Garth Bryant, *“El acceso a la Justicia”* Editado por el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, Pafernor SRL., 1983.

Cappelletti, Mauro, “Acceso a la Justicia” “Giustizia costituzionale sopranazionale”, *Revista di diritto processale*, 1978, “Necessita et legitimitl: de la justice constitutionnelle”, *Revue internationale de droit comparat*, 1981.

Carnelutti, Francesco, *“Instituciones del proceso Civil”*, EJEa, Buenos Aires, 1973.

Casado Filho, Napoleão, *“Arbitragem e acesso à justiça”* Saraiva, São Paulo, 2017.

Casanovas, Pompeu., Magré, J. y Lauroba, M. E. Dir. *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2011.

Cavalli, María Cristina “El rol del mediador y su actuación ética profesional” en *“Anuario de la Revista de Negociación, Mediación, Conciliación y Métodos RAD”* T.5 IJ Editores Buenos Aires 2018.

Cazorla González Serrano, María del Carmen, *“Manual de especialización en mediación civil y familiar”*, Aranzadi, Pamplona, España, 2018.

Conforti, Franco, *“Tutela judicial efectiva y mediación de conflictos en España”*, Tecnos, Madrid 2016.

Cortés, Pablo, “Legal Developments in the Field of Civil and Commercial Mediation in the UK.” *“Electronic Mediation: a comparative perspective”* Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Cortés, Pablo, “Electronic Mediator in the UK.”, *“Electronic Mediation and E- Mediator Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Cortés, Pablo, “Online Mediation in Cross Border Civil and Commercial Matters in the UK: A Proposal for a European Legal Framework” *“Electronic Mediation and E-Mediator: Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Cortés, Pablo, “Análisis de la implementación del régimen europeo sobre las reclamaciones de consumo y Recomendaciones para su transposición en España”, *“Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR”*, García Villaluenga, Leticia, Dir. Reus, Madrid, 2018.

Couture, Eduardo J., *“Fundamentos del Derecho Procesal Civil”* Depalma, Buenos Aires, 1958.

Couture, Eduardo J., *“Estudios de Derecho Procesal”* T. I, Depalma, Buenos Aires, 1978.

Christensen, C., *“El dilema de los innovadores”*, Granica, Buenos Aires, 1999.

De Elorza Feldborg, Gustavo, “Revolución del aprendizaje en los tiempos de lo digital”, Diapasón, La Plata, 2016.

Deharo, Gaelle, “*The intelligibility and legitimacy of e-mediation in french law*”, “*Electronic Mediation: a comparative perspective*”, Dir. Bujosa Vadell, L., Comares, Granada 2016.

Delgado Fernández, Tatiana, Febles Estrada, Ailyn, Coord. “*Cibersociedad: Soñando y actuando*” Futuro, La Habana 2018.

Devoto Mauricio, “*Comercio electrónico y firma digital*”, La Ley, Buenos Aires, 2001.

Díaz Alabart, Silvia, Dir. “*Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR*” Colección Derecho del Consumo. Reus, Madrid 2017.

Dilts, Robert, “*Liderazgo Creativo*”, Urano, Barcelona, 1996.

Echeverría, Javier “*Los Señores del Aire*”, Ediciones Destino, Barcelona 1999.

Entelman, Remo “*Teoría de Conflictos*”, Gedisa, Barcelona 2001

Falcón Caro, María del Castillo, “*La Escuela Integradora*”, Athenaica, Sevilla, 2018.

Figueruelo Burrieza, Angela, “Crisis de la Justicia y tutela judicial efectiva” “*Introducción al derecho del arbitraje y mediación*”, Ratio Legis, Salamanca 2006.

Fisas Vincen: “*Cultura de paz y gestión de conflictos*”, Icaria, Barcelona 2001.

Fix Zamudio, Héctor “*Constitución y proceso civil en Latinoamérica*” UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1974.

Fix Zamudio, Héctor, “*La protección procesal de los derechos humanos*”, Civitas, Madrid, 1982.

Folberg Jay, y Taylor Allison, “*Mediación: Resolución de conflictos sin litigios*”, Noriega, México 1996.

Franzone, María Elena, Coord. “*Mediación: Aspectos fundamentales*” Errius, Buenos Aires, 2016.

Freitas Fuoco, Patricia, “*Advocacia na Mediação: Boas Práticas e Novas Competências do Advogado do Século XXI*” “*Temas de Mediação e arbitragem III*” Coord. Nascimbeni A., Duque Bertasi, M, Borges Ranzolin, R., Lex, São Paulo, 2019

Galindo, F. “Investigación en Informática y Derecho: Una evolución” “*Jurismática: El derecho y las Nuevas Tecnologías*” Coord. Ibarra Sánchez E. y Romero Flores R. Univ. Autónoma de Nueva León, México 2010.

Galtung, Johan. “*Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*”. Bilbao, Gernika Gogoratuz, 2003.

García Cubero, Guillermo. “Mediación por medios electrónicos, procedimientos y herramientas” “*Mediación y resolución de conflictos técnicas y ámbitos*” Dir. Soletto Muñoz, Helena, Tecnos, Madrid, 2017.

García Ortega, Alfonso, Pérez Santana, María Eugenia y Pérez Santana, Marco Antonio, “*Mediación como método de solución de conflictos*” Tirant lo Blanch, México, 2019.

Gélinas, Fabián, “The management of procedural expectations in consumer and small claims ODR”, “*Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*”, García Villaluenga, Leticia, Dir. Reus, Madrid, 2018.

González Martín, Luis Aurelio, “La mediación, ¿sistema alternativo o complementario de resolución de conflictos?”, “*Mediación y tutela judicial efectiva: la justicia del siglo XXI*” Dir. Argudo Pérez, J., Reus, Madrid, 2019.

Gordillo, A. “*Teoría General del Derecho Administrativo*”, Machi, Buenos Aires, 1974

Gorjón Gómez, Francisco y López Peláez, Antonio, Coord. “*Estado del arte de la mediación*”. Aranzadi, España, 2013

Gozaini, Osvaldo Alfredo, “*Teoría General del Derecho Procesal*”, Ediar, Buenos Aires, 1996.

Gozaini, Osvaldo Alfredo, “*El debido proceso*”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, Argentina 2004.

Hall, Kevin, “*El poder de las palabras*” Urano, Barcelona, 2010.

Herrero, Carmen, “Advantages and Disadvantages of Online Mediation: A Psychosocial Look”, “*Electronic Mediation and E-Mediator Proposal for the European Union*”, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Highton Elena y Álvarez, Gladys “*Mediación para resolver conflictos*” Ad Hoc, Buenos Aires. 2004.

Huerta, Estefan Janet, “¿Cómo ser un abogado digital?” *Revista Foro Jurídico* No. 196, enero 2020.

Jaramillo J, Carlos Ignacio, “*Solución alternativa de conflictos en el seguro y en el Reaseguro*” Colección Internacional No. 1, Pontificia Universidad Javeriana, Santa Fe de Bogotá, 1998.

Judice Moreira, António, “A figura do Mediador de Recuperação de Empresas em Portugal: Mediador ou Hired Gun? “*Temas de Mediação e arbitragem III*” Coord. Nascimbeni A., Duque Bertasi, M, Borges Ranzolin, R., Lex, São Paulo, 2019.

Katsh, Ethan. y Rifkin, Janette, “*On line dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*”. Jossey- Bass San Francisco 2001.

Katsh Ethan, Ravinovch Einy, Orna, “*Digital Justice*”, *Oxford University Press*, Reino Unido, 2017

Kelley, Tom, “*Las diez caras de la innovación*”, Paidós, España, 2016

Khun, Thomas. “*La estructura de las revoluciones científicas*” Fondo de Cultura Económica Argentina, 2004

Leguisamón, Héctor, “*Derecho Procesal Civil*” T. I, Rubinzal Culzoni, Buenos Aires, 2017.

Li, Xinwei, “*La mediación en China*”. Dykinson, Madrid 2017.

Marques Cébola, Cátia, “*La mediación*”, Marcial Pons, Madrid, 2013

Marques Cebola, Cátia, “Legal Status of the Mediator in Portugal” *“Electronic Mediation: a comparative perspective”* Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Marques Cebola, Cátia, “General Aspects of the Legal Framework at European Level: Portugal Proposal” *“Electronic Mediation and E-Mediator Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Martin Diz, Fernando, “Políticas de la Unión Europea en la promoción de soluciones extrajudiciales para la resolución de conflictos”, *“Introducción al Derecho del Arbitraje y Mediación”*, M. S. Velarde Aramayo Coord., Ratio Legis, Salamanca, 2006.

Martin Diz, F. *“La mediación: Sistema complementario de administración de justicia”*. Consejo General del Poder Judicial. Madrid 2010.

Martin Diz, Fernando, “Del Derecho a la tutela judicial efectiva hacia el Derecho a una tutela efectiva de la justicia.” *Revista Europea de Derechos Fundamentales* 1er. Semestre 2014.

Martin Diz, Fernando, “Considerations of the European Context Regarding Electronic Mediation in Spanish Private Law”, *“Electronic Mediation: a comparative perspective”* Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Martin Diz, Fernando, “Cross-Border Electronic Mediation in Private Law in the European Union: Objectives and Principles”. *“Electronic Mediation and E-Mediator Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Martin Diz, Fernando, “The Procedural Effects of Cross- Border Electronic Mediation in the European Union” *“Electronic Mediation and E- Mediator Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Martín Diz, Fernando, “Premisas y condiciones sobre la hipótesis de la mediación en el ámbito contencioso administrativo.” *“Acceso a la Justicia”* Álvarez Alarcón A. Dir. Tirant lo Blanch, Valencia, 2018.

Martin Diz, Fernando, “Litigiosidad judicial en sedes electrónicas: planteamientos y nuevas realidades.” *“La Globalización del Derecho Procesal”* Fontestad Portalés, L. Dir. Tirant lo Blanch, Valencia, 2020

Martin Diz, Fernando, Inteligencia artificial y medios extrajudiciales de resolución de litigios online (ODR): evolución de futuro en tiempos de pandemia (Covid 19) Diario La Ley, 19/6/2020.

Martínez Gallego, Eva María, “El principio de buena fe en los distintos métodos de resolución de conflictos extrajudiciales” en *“Tratado de la buena fe en el Derecho”*, Bargiela, Ana Coord. UAI Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Buenos Aires, 2019

Melamed, Alejandro y Jalife, Fabián, *“Diseña tu cambio: estrategias para reinventar tu vida profesional”* Paidós, Buenos Aires, 2019.

Moore, Christopher W. *“El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos”*. Granica, Buenos Aires, 1995.

Morello Augusto, *“El proceso justo”*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1994.

Moreno, G. *“El lugar del arbitraje y la “deslocalización” del arbitraje comercial internacional”* en Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, año XLIV, num.130, enero-abril 2011.

Muñoz Cruz, Héctor, “Dilemas y aprendizajes de las mediaciones, sobre cohesión social, reciprocidades solidarias, culturas e identidades”, *Mediación en comunidades multilingües*”, Tirant Humanidades, México, 2018.

Neira Pena, A. Dir. *“Los desafíos de la justicia en la era post crisis”*, Atelier, Barcelona, 2016.

Núñez Varón, Jaidivi; Revelo Trujillo; Alfredo, Zuluaga, José Octavio, *“Manual práctico de mediación”*. Legis, Colombia. 2008.

Oppetti, Bruno, *“La ayuda judicial”* Revista *“Recueil Dalloz Sirey”*, 1ro de marzo de 1972. Traducido del francés por Héctor Fix Zamudio, Universidad Nacional de México (UNAM).

Ortuño Muñoz, P. *“La mediación civil en el espacio judicial europeo”* Gorjón Gómez, F. y López Peláez, Coord. *“Estado del arte de la mediación”*. Aranzadi, España, 2013.

Palacio Lino E., *“Manual de Derecho Procesal Civil”*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, Argentina, 1977.

Palacio Lino Enrique, *“Derecho Procesal Civil”* Abeledo Perrot, Buenos Aires, 2011.

Payá Fernando Horacio, Carreró Federico, De Diaz Cordero, María G., Guerisoli, Elsa, Lima Susana, “*Instituciones Procesales*”, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1993.

Paz Peñuelas Benedé, María Pilar, “*Conflicto y técnicas de gestión*” Tirant lo Blanch, Valencia, 2017.

Pérez-Ugena Coromina, María. “*Garantía del derecho a la Tutela Judicial Efectiva en los sistemas principales de Resolución de Conflictos Alternativos: Arbitraje y mediación*”. Estudios de Deusto, Vol. 62/1, Bilbao, enero/junio 2014.

Peyrano Jorge, “*El derecho procesal postmoderno*” en “Procedimiento civil y comercial”, Juris Rosario 1991.

Peyrano, Jorge, Dir. “*Nuevas Herramientas procesales T. I y II*”, Rubinza Culzoni, Buenos Aires, 2013.

Raga Gimeno, Francisco, “De la práctica a la teoría: reflexiones acerca de la investigación y la formación en comunicación intercultural para mediadores” “*Mediación en comunidades multilingües*”, Tirant Humanidades, México, 2018.

Rico Carrillo, Mariliana, “*Comercio Electrónico, Internet y Derecho*” Legis, Caracas, 2005.

Rivera, Jordi, “*Las ODR en el ámbito de los seguros*”, García Villaluenga, Leticia, Dir. “*Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*”, Reus, Madrid, 2018.

Samso, Raimon, “*Taller de Amor*” Obelisco, Buenos Aires, 1998.

Sánchez Barrios, Inmaculada, *“The figure of e-mediators in the European Union. Key Problems” “Electronic Mediation: a comparative perspective”* Bujosa Vadell, L. Emedeu Proiet, Comares, Granada 2016

Sanchez Barrios, Inmaculada, “Mediation: Control of the guarantees in the Process”, *“Electronic Mediation and E- Mediator Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

San Cristóbal Reales, Susana. *“Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje en el ámbito civil y mercantil”*, Anuario Económico Escorialense, XLVI (2013).

Sanguinetti, Mora, *“Evidencia reciente sobre los efectos económicos del funcionamiento de la justicia”*, Banco de España, Boletín económico 39, enero 2016.

Santo Rosenblum, Pedro Nicolás. *“Desafíos del procesalismo iberoamericano ante la judicialización de los derechos económicos, sociales, y culturales”*. Ponencia ganadora del 2do. puesto, en el X Concurso Internacional de Estudiantes en el Trigésimo Congreso Colombiano de Derecho Procesal, Cali 2009.

Savigny, Friedrich Karl Von de, *“Sistema de Derecho Romano actual”*, Góngora y Cía. Madrid, 1879.

Seller, Enrique Pastor, “La mediación como herramienta de intervención social” Gorjón Gómez, F. y López Peláez, Coord. *“Estado del arte de la mediación”*. Aranzadi, España, 2013.

Solé María Eugenia y Marum, María Victoria, “Algunas claves para el éxito de la mediación en línea”, *“Mediación a la luz de las nuevas Tecnologías”*, Erreius, Buenos Aires, 2019

Soler Mendizábal, Ricaurte, *“Procedimientos Alternos de Solución de Conflictos”*, Barrios & Barrios, Panamá, 2018.

Soletto, Muñoz, Helena, “El procedimiento de mediación” *“Mediación y resolución de conflictos técnicas y ámbitos”* Dir. Soletto, H. Tecnos, Madrid, 2017

Susskind Richard, y Susskind Daniel, *“El futuro de las profesiones”*, Teell, España, 2016.

Stone, Douglas; Patton, Bruce; Heen, Sheila *“Negociación: Una orientación para enfrentar las conversaciones difíciles”*, Norma, Bogotá, 2002.

Tilman, Vincent, *What’s the next step for policy makers to facilitating the development of online mediation?*, *Electronic Mediation and e-Mediator: Proposal for the European Union*. Dir. Lorenzo Bujosa Vadell. Comares, Granada 2016

Torres Osorio, Edilsa, *“La mediación a la luz de la tutela judicial efectiva”*, Universidad de Salamanca, España, 2013.

Valcarce, Arodin, *“El derecho a la jurisdicción y el acceso a la justicia”*, J.A. 27/3/1996.

Vallejo, R, y Guillen Gestoso, C. *“Mediación Proceso, tácticas y técnicas”*, Pirámide, Madrid, 2006.

Vallet, Hilda Eleonora, “Mediation and Electronic Mediums: Experiences in Argentina”, *“Electronic Mediation and E- Mediator Proposal for the European Union”*, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Vargas, Abraham L., “*Estudios de Derecho Procesal*” T. I Ediciones Jurídicas Cuyo, Mendoza, 1999.

Vázquez Alfaro, Mónica., “*Temas de Derecho Procesal y Administración de Justicia: mecanismos alternos, procesos judiciales, temas probatorios y procesos administrativos*” Universidad del Norte, Colombia 2016.

Vázquez de Castro, Eduardo, “La mediación electrónica y los medios disponibles aún a explorar: Estado de la cuestión”. “*Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*”, García Villaluenga, Leticia, Dir. Reus, Madrid, 2018.

Velarde Aramayo, María Silvia, y Sastre Ibarreche, Rafael, “Mecanismos de heterocomposición de conflictos: del arbitraje a los ADR”, “*Introducción al Derecho del Arbitraje y Mediación*”, Ratio Legis, Salamanca, 2006

Vilalta Nicuesa, Aura Esther,” *Mediación y arbitraje electrónicos*”, Aranzadi, Pamplona, España, 2013

Vilalta Nicuesa, Aura Esther. “*Decalogue of good practices for electronic mediation*” “*Electronic Mediation: a comparative perspective*” Bujosa Vadell, L. Emedeu Projet, Comares, Granada 2016.

Vilalta Nicuesa, Aura Esther, “The effects of Electronic Mediation Outcomes” “*Electronic Mediation and E- Mediator Proposal for the European Union*”, Bujosa Vadell, L. Dir. Comares, Granada, 2016.

Vilalta Nicuesa, Aura Esther, “Resolución alternativa de disputas y los retos de una solución global” “*Resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a los ODR*”, García Villaluenga, Leticia, Dir. Reus, Madrid, 2018.

Walton, R.; Mckersie, R. “*A Behavioral Theory of Labor Negotiations: An Analysis of a Social Interaction System*” Mc Graw Hill, New York, 1965.

Wilde, Zulema y Garbois Luis. *¿Qué es la mediación?*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1994.

RECURSOS WEB

Allende Pérez de Arce, José Alberto, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, Volumen 8, No.1 Año 2019, “Tribunales civiles en línea: Una propuesta para introducirlos sin afectar derecho de acceso a la justicia de quienes no están conectados a Internet”. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2019.51991>

Ast, Federico. “*JP Morgan COIN: Inteligencia Artificial para la Disrupción de la Industria Legal*” Julio, 2019. Disponible en: <https://medium.com/astec/jp-morgan-coin-inteligencia-artificial-para-la-disrupci%C3%B3n-de-la-industria-legal-6b510f6451ff>

Ast, Federico, “*Criptoeconomía: ¿Puede el Blockchain reinventar los sistemas de justicia?*” 2019. <https://medium.com/astec/criptoeconom%C3%ADa-puede-el-blockchain-reinventar-los-sistemas-de-justicia-5e1dad71ba85>

Ast, Federico, “*La Inteligencia Artificial en las Cortes: una Introducción Legal al Robot Juez. ¿Cuánto falta para que los algoritmos empiecen a decidir los casos judiciales?*” <https://medium.com/astec/la-inteligencia-artificial-en-las-cortes-una-introducci%C3%B3n-legal-al-robot-juez-b4d977e11cc0>

Barona Vilar, Silvia, “*Las ADR en la justicia del Siglo XXI en especial la Mediación*” Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte, Año 18, No.1, 2011

https://www.academia.edu/24728356/Las_Adr_en_La_Justicia_Del_Siglo_XXI_en_Especial_La_Mediaci%C3%B3n?email_work_card=view-paper

BBC Tecnología, artículo: “*Que ocurre cuando aceptas las cookies y porque es conveniente borrarlas del navegador de vez en cuando*” publicado el 29 de junio de 2017.

Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-40443519>

Bergman, Robert. “*Revolutionizing Mediation through Technology*” Mediate.com, julio 2019 <https://www.mediate.com/articles/bergman-revolutionizing-mediation.com>

Berizonce, Roberto O. “*Algunos obstáculos en el acceso a la justicia*” <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/474/4.pdf>

Blohorn-Brenneur, Beatrice y Soleto Muñoz, Helena, “*La mediación para todos: Mediación en el ámbito civil e intra -judicial*”, Dykinson, Madrid, 2019.

<https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/28377>

Bujosa Vadell Lorenzo y Palomo Vélez, Diego, “*Mediación electrónica: Perspectiva europea*”, Ius et Praxis, Vol. 23, no. 2 Talca 2017.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122017000200051

Ebner, Noam, Zeleznikow, John, *"Fairness, trust and Security in Online Dispute Resolution,"* Hamline University's School of Law's Journal of Public Law and Policy: Vol. 36: Iss. 2, Article 6, 2015
<http://digitalcommons.hamline.edu/jplp/vol36/iss2/6>

Exon, Susan Nauss., *"Trusting an online mediator: it may be easier than you think"* Mediate.com, Setiembre, 2019 <https://www.mediate.com/articles/exon-trusting-online-mediator.cfm>

Exon, Susan Nauss., Lee, Soomi. *"Building Trust Online: "The Realities of Telepresence for Mediators Engaged in Online Dispute Resolution"* Stelson Law Review Vol.49 No.1 2019.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3403279

García Peña, José Heriberto: *"La regulación del comercio, retos ante el cambio tecnológico"* Revista IUS México No. 41 volumen 12 enero 2018.
<https://revistaius.com/index.php/ius/article/view/456>

Grillo, Iríde Isabel María, *"El derecho a la tutela judicial efectiva"*, 2004.
www.saij.jus.gov.ar Id SAIJ: DAF040088

Herrera de las Heras, Ramón, *"La mediación obligatoria para determinados asuntos civiles y mercantiles"* *"In Dret Revista para el análisis del Derecho"* Barcelona, 2017. <http://www.indret.com/pdf/1282.pdf>

Hill Trend Report IV *"ODR and the courts: the promise of 100% Access to justice?"* Dir. Barendrecht, Maurits, Hill Innovating justice, The Netherlands 2016.
https://issuu.com/hiilrechtwijzertechnology/docs/hiil_online_dispute_resolution_trend5f3bbbcde3d

Marsal, Santi, “*La mediación en la acción social*” Revista de Educación Social, No.2, 2004. Disponible en: <http://www.eduso.net/res/res/?b=4&c=24&n=80>

Martín Diz, Fernando, “Derecho Fundamental a la Justicia: Revisión integral e integradora del Derecho a la Tutela Judicial Efectiva”, *Revista de Derecho Político*, No. 106, septiembre-diciembre 2019, UNED.

<http://revistas.uned.es/index.php/derechopolitico/article/view/26146/20720>

Phillips, Peter. “*Abusing the Mediation Process*” Mediate.com, enero 2020
<https://www.mediate.com/articles/phillips-mediation-process.cfm#>

Rabinovich-Einy Orna y Katsh Ethan, “*Digital Justice. Reshaping Boundaries in an Online Dispute Resolution Environment*” *International Journal of Online Dispute Resolution* 2014. Disponible en:

http://www.international-odr.com/documenten/ijodr_2014_01_01.pdf

Rodrigues, Catarina, “*La mediación ¿una nueva respuesta al paradigma del Derecho?*” Revista de Derecho No. 15 de la Universidad Católica Damaso Larrañaga, Montevideo, 2017.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932017000100/243

Ruggeri, Lucia. “*ADR y ODR y su taxonomía. La Identificación de caracteres*” en “Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal”. IDP *Revista de Internet, Derecho y Política* No. 10

UOC consultada el 9/7/2018 disponible en <http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-ruggeri/n10-ruggeri>

Sánchez Hernández, Raquel y Jordá García, Rafael, “*La Mediación una solución a los conflictos derivados de la contratación internacional, que fomenta la continuidad de las relaciones comerciales*”, en “*Anales de Derecho*” No. 31, 2013, pág. 19-55. <http://dx.doi.org/10.6018/analesderecho>

Sánchez Rubio, María Aquilina. “*Derecho a la tutela judicial efectiva: Prohibición de sufrir indefensión y su tratamiento por el Tribunal Constitucional*” <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/854367.pdf>

Sigmund, Karen: “*El comercio electrónico en los tratados de libre comercio en México*” Revista IUS México No. 41 volumen 12 enero 2018.

<https://revistaius.com/index.php/ius/article/view/370/628>

Susskind, Richard, Informe del Proyecto “HM Online Court”, 2015, UK. www.judiciary.gov.uk/reviews/online-disputeresolution/

Valbuena González, Félix, “*La protección del consumidor europeo: alternativas a la vía judicial*” en Revista de Estudios Europeos No. 66, enero-junio 2015, pag.52-74, disponible en <http://www.ree-uva.es>

Vásquez, Andrés, “*Mediación electrónica: el futuro fue ayer*” Reserchgate, 2015. https://www.researchgate.net/publication/324069081_Mediacion_electronica_el_futuro_fue_ayer_Electronic_Mediation_the_future_was_yesterday

Vilalta Nicuesa, Aura Esther, “*Mediación en el mundo. Concepto, teoría y práctica*” Institut de Dret i Tecnologia Universitat Autònoma de Barcelona.
https://www.academia.edu/3991433/Mediaci%C3%B3n_en_el_mundo._Concepto_teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica

Walsh, Bryan, Artículo Revista TIME, “*Ten ideas that will change the world*”
17/3/ 2011,
http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2059521_2059717_2059710,00.html

JURISPRUDENCIA

CS, 1991/07/23, “Alonso, Jorge F. y otros”, La Ley, 1991-E, 637 - DJ, 1992-1-547.

CS 2001/06/14, “Anderle, José C. c. A.N.S E.S.”, DJ, 2001-3-379.

Cam. II Ap. Sala I La Plata, SENT. NRO. 219 /14, LIBRO SENTENCIAS LXX. Juzgado. 6 *Alberti Andrés c/ Alberti Rosa y otros s/ División de condominio*

CS, 2000/05/04, “Amadeo de Roth, Angélica L.”, La Ley, 2001-A, 514, con nota de Augusto M. Morello - DJ, 200 1-1-99 - JA, 2001-IV-674

Caniffi, Emilio., comentario al fallo “JUZGADO NACIONAL DE 1A INSTANCIA EN LO CIVIL NRO. 99 (JNCIV)(NRO99) ~ 1997/09/15 ~ TEMIN PARRAGA, RICARDO C. TEMIN, MARÍA I.” LA LEY 1998-C , 263.

CN Civil, Sala “H”, “Rubinstein, Marcos c/ Luizaga, Dante R.”, 28/09/01).” CAMARA CIVIL - SALA D Sala “D”. Autos: “Mamani Apaza Freddy c/ De Abreu, Antonio Joaquín s/ Escrituración” (Expte. n° 17.646/2007/CA1 – J. n° 3) FDO. 3/6/2016.

CS, 1998/10/15, “Polak, Federico G.”, DJ, 1999-2-888 - JA, 1999-I-335.

CS, 1992/09/08, “Rougés, Marcos A. c. Provincia de Tucumán”, La Ley, 1993-C, 399, con nota de Carlos I. Salvadores de Arzuaga - DJ, 1993-2-717.

CS, causa M.87. XXII “Molledo, Eduardo G. vs. Municipalidad de Pinamar”, 29 de setiembre de 1988, considerando 8, citado por Morello A. “*El proceso justo*”, Abeledo Perrot BsAs.1994

CNCiv., sala A, 21/3/78, Rep. ED, 12-751 N° 1

Temin Parraga Ricardo c/ Temin María I. s/ Daños y Perjuicios”, 15/09/1997, Juzgado nacional de la Instancia en lo civil No. 99 AR/JUR 4253/1997.

Sentencia Tribunal Constitucional número 60/1995, Fundamento jurídico 3

INSTRUMENTOS LEGALES CONSULTADOS

Legislación Argentina

Ley Nacional 25506/2001 de Firma Digital Rep. Argentina.

Ley Nacional 25326 de Protección de datos personales.

Ley 13951 de Mediación prejudicial obligatoria en la Provincia de Buenos Aires

Decreto 2530/ 2010 Provincia de Buenos Aires Reglamenta el Régimen de Mediación.

Ley 13074 Deudores Alimentarios, Provincia de Buenos Aires

Decreto 950/05 Procedimiento Administrativo institucional, Provincia de Buenos Aires.

Ley Nacional de Mediación 26589 del 15/4/2010 que modifica la anterior ley 24573

Ley 27449, de Arbitraje Comercial Internacional del 5/7/2018.

Legislación Española e internacional

Ley Orgánica 15/ 1999, 13 de diciembre de Protección de datos de carácter Personal, en España

Real Dto. 980/2013, del 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012 de mediación en materia civil y mercantil

Ley Orgánica del Poder Judicial (LOPJ), 19/2003 del 23 de diciembre, modifica la ley Orgánica 6/1985, del 1 de julio

Ley 17/2001, del 7 de diciembre es la ley de marcas

Real Decreto 687/2002, del 12 de julio.

Ley de Servicios para la Sociedad de la Información (LSSI) Ley 34/ 2002, del 11 de julio

Resolución del 9 de enero de 2019, del director de la OEPM

Ley 5/2012, del 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

Directiva 52/2008 CE y la ley de Mediación 5/2012

Ley 59/2003, del 19 de diciembre, sobre firma electrónica

Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

Ley 18/2001 del 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia

Ley 7/2017, incorpora la directiva 11/2013, relativa a la resolución de conflictos en materia de consumo

Directiva 2013/11 (UE) del 21 de mayo, sobre resolución alternativa de conflictos de consumo

Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

Directiva 52/2008 CE y la ley de Mediación 5/2012

Ley Modelo UNCITRAL de Arbitraje Comercial Internacional, del 21 de junio de 1985.

Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) sobre Conciliación Comercial Internacional del 24 de junio de 2002,

Reglamento de Conciliación de la CNUDMI, de sanción anterior a la ley modelo, ya que fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas No. 35/52 del 4 de diciembre de 1980.

Ley Modelo de CNUDMI, sobre Firmas electrónicas (2001)

Directiva (UE) 2015/2436 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2015, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de marca

Reglamento UE. 2017/1001 del Parlamento Europeo y del Consejo del 14 de junio de 2017, sobre marca de la Unión Europea

El REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1051 DE LA COMISIÓN del 1 de julio de 2015, indica las modalidades para el ejercicio de las funciones de la plataforma de resolución de litigios en línea.

OTROS INSTRUMENTOS LEGALES CONSULTADOS Y RECURSOS WEB

Manual de Políticas Públicas para el acceso a la justicia en Latinoamérica y el Caribe, del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (2005) disponible en <http://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Manual-Politicas-Publicas.pdf> accedido 6/11/2018.

Notas Técnicas de CNUDMI 49º Periodo de Sesiones;

http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR

PNUD Argentina Estudio de la mediación prejudicial obligatoria: un aporte para el debate y la efectividad de los medios alternativos de la solución de conflictos en Argentina / coordinado por Nora Luzi. - 1a ed. - Buenos Aires: Programa Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD; Fundación Libra, 2012.

http://www.fundacionlibra.org.ar/Estudio_MPO_interior_Final.pdf

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN de 4 de abril de 2001 (2001/310/CE) Relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/principios-materia-consumo-ue.pdf> accedido 30/10/2019

DIRECTIVA 2008/52/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles <https://www.boe.es/doue/2008/136/L00003-00008.pdf>

Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00001-00012.pdf>

EL REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1051 DE LA COMISIÓN de 1 de julio de 2015, <https://www.boe.es/doue/2015/171/L00001-00004.pdf>

Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación
https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/es/mediation_convention_s.pdf